有關履行服務承諾的統計數字
(二零零二年四月一日至二零零三年三月三十一日)

(A) 查詢

	回覆時間		
致電或親臨本署查詢的個案數目	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
	12,598(99.83%)	20(0.16%)	1(0.01%)
以書面查詢的個案數目	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
	51(96.2%)	2(3.8%)	0

註： 以上數字不包括就正在處理的投訴個案所作的查詢。

(B) 投訴

初步評審及發出認收函件*	完成時間		
	5 個工作天內（目標：80%）	6 至 10 個工作天內（目標：20%）	10 個工作天後
	917(77.58%)	140(11.84%)	125(10.58%)

* 不包括有可能成為正式投訴的個案，以及不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案。

已終結的個案	不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案			其他個案		
	10 個工作天內 (目標：70%)	11 至 15 個工作天內 (目標：30%)	15 個工作天後	少於 3 個月 (目標：60%)	3 至 6 個月內 (目標：40%)	6 個月後
	541 (60.65%)	331 (37.11%)	20 (2.24%)	1,519 (57.52%)	1,047 (39.64%)	75 (2.84%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
要求由專人帶領參觀本署的團體數目	5 個工作天內	5 個工作天後
	81(100%)	0
邀請本署人員主持講座的團體數目	10 個工作天內	10 個工作天後
	15(100%)	0